



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih dirasakan oleh masyarakat luas. Kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh sistem informasi berbasis komputer berhasil memicu berbagai sektor kehidupan menerapkannya dengan menempatkan sebagai komputer alat bantu yang mutlak dibutuhkan dalam pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan. Pengolahan data secara terkomputerisasi merupakan serangkaian kegiatan yang dimaksud untuk menyediakan informasi yang mencakup pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan dan pencarian data sehingga menghasilkan informasi yang memenuhi persyaratan kelengkapan, dan kehandalan tangguh yang dapat digunakan sebagai alat pendukung dalam pengambilan keputusan secara tepat. Sistem informasi berbasis komputer juga menjadi teknologi yang tepat guna dan berfungsi sebagaimana mestinya dalam menerima dan mengolah serta memproses data menjadi informasi mendukung dalam pengambilan keputusan dan memberikan keunggulan kompetitif, sehingga mendapat prioritas yang tinggi dalam mendukung pelaksanaan operasional perusahaan, salah satunya adalah Unit Usaha Minyak dan Gas PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya.

Unit Usaha Minyak dan Gas PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya merupakan Perusahaan daerah yang berada di kota Palembang yang bertanggung jawab terhadap pengoperasian dan mengelola jaringan gas kota. Perusahaan ini telah didirikan sejak tahun 2010 oleh kementerian ESDM dalam membangun proyek jaringan gas kota Palembang dan Surabaya dibawah Direktorat Jendral Minyak dan Gas Bumi. Gas bumi mulai mendistribusikan gas semenjak 14 Mei 2010 dan mulai dapat digunakan oleh seluruh pelanggan pada bulan Juli 2010.

Unit Usaha Minyak dan Gas PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya sedang memperluas jumlah pelanggannya, pada tahun 2019 kemarin Unit Usaha Minyak dan Gas PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya mendistribusikan gas



bumi untuk rumah tangga dan pelanggan kecil. Jumlah pelanggan Unit Usaha Minyak dan Gas PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya hingga kini mencapai 25.000 Sambungan Rumah (SR), atau baru 8% dari jumlah kartu keluarga (KK) di Kota Palembang yang menggunakan gas bumi. Saat ini, Unit Usaha Minyak dan Gas PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya memiliki beberapa kendala menyangkut pelanggan. diantaranya promosi yang belum maksimal, prosedur pendaftaran yang lama, dan media keluhan yang manual.

Penduduk kota Palembang saat ini masih banyak yang belum mengetahui mengenai unit usaha minyak dan gas kota di karenakan promosi menggunakan kertas yang tidak efektif dan tidak terbagikan secara merata di seluruh masyarakat kota Palembang. Pelanggan yang berkeinginan memiliki kendala, yaitu untuk berlangganan gas alam kota di haruskan mendaftarkan melalui Ketua RT sekitar tempat tinggal pelanggan dan di kumpulkan petugas lapangan. Untuk melaporkan keluhan, pelanggan diharuskan untuk datang ke kantor Unit Usaha Minyak dan Gas PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya dan tidak langsung bisa direspon terhadap keluhan yang diberikan. Pelanggan yang telah berlangganan saat ini belum dapat menerima detail terhadap jumlah pemakaian yang telah digunakan selama satu bulan, sehingga pengeluaran terhadap gas alam tidak dapat terkontrol. Berdasarkan hasil analisa terhadap prosedur yang berjalan di Unit Usaha Minyak dan Gas PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya, penulis ingin merancang suatu program dengan perangkat lunak yang dapat menggantikan beberapa prosedur yang lama agar mempermudah petugas dalam menjalankan aplikasi di multiplatform pada pendaftaran bagi pelanggan baru. Penulis sangat tertarik untuk membuat aplikasi yang berhubungan dengan Pendaftaran pelanggan baru di Unit Usaha Minyak dan Gas PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya. Maka disini penulis tertarik untuk membahas penulisan ini dengan judul

“Aplikasi Data Pelayanan Pelanggan Berbasis Web Pada Unit Usaha Minyak dan Gas PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya.”



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, penulis merumuskan permasalahan yaitu prosedur pendaftaran yang lama masih menggunakan cara manual, yang memungkinkan rentannya kesalahan dalam melakukan pendataan. Yang menjadi masalah pokok adalah **“Bagaimana Membangun sebuah Aplikasi Data Pelayanan Pelanggan Berbasis Web Pada Badan Unit Usaha Minyak dan Gas PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya.”**

1.3 Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah yang digunakan dalam laporan ini adalah:

1. Aplikasi Pelayanan Data Pelanggan ini hanya berlaku di Unit Usaha Minyak dan Gas PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya.
2. Terdapat juga Fitur Keluhan yang melayani informasi dari pelanggan.

1.4 Tujuan

Tujuan penyusunan laporan ini adalah sebagai berikut :

1. Membuat suatu aplikasi yang mempermudah petugas administrasi untuk memasukkan data pendaftaran calon pelanggan baru.
2. Membuat pendataan pelanggan baru yang dilakukan oleh petugas lebih efektif dan efisien.
3. Untuk memperbaharui sistem lama yang masih menggunakan cara manual menjadi sistem yang sudah terintegrasi dengan web.

1.5 Manfaat

1. Mempermudah petugas administrasi agar dapat mengakses aplikasi pada multiplatform.
2. Mempersingkat waktu pendaftaran calon pelanggan.
3. Mempermudah petugas administrasi agar tidak perlu menginstal aplikasi pada perangkat lain.



1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Lokasi Pengumpulan Data dan Waktu Pelaksanaan

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di kantor Unit Usaha Minyak dan Gas PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya yang beralamat di Jl. Demang Lebar Daun, Kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan, 30151.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Abdillah (2018:103) Data adalah input utama yang akan diolah dalam proses penelitian untuk menghasilkan output yang akan menjawab masalah dan pertanyaan penelitian. Data dapat dikelompokkan berdasarkan sumber antara lain data primer dan data sekunder, yaitu sebagai berikut:

1.6.2.1 Data Primer

Menurut Pandoyo dan Sofyan (2014:186) Data primer adalah data yang diambil langsung dari objek penelitian atau merupakan data yang berasal dari sumber asli atau utama. Data primer tersebut harus dicari melalui narasumber atau responden yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi maupun data.

Pada penyusunan laporan ini penulis menggunakan cara observasi atau pengamatan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.

Pada proses penyusunan laporan ini, penulis melakukan pengamatan secara langsung atas apa yang dikerjakan oleh setiap pekerja pada kantor Jaringan Gas Kota Palembang. Penulis mengamati pada bagian Pelayanan khususnya pada bagian pemasangan baru, prosedur pasang baru yang digunakan masih menggunakan metode manual, sehingga dibutuhkan sebuah aplikasi yang efektif dan efisien.



1.6.2.2 Data Sekunder

Abdillah (2018:104) Data sekunder adalah data yang telah diolah, disimpan, disajikan dalam format atau bentuk tertentu oleh pihak tertentu untuk kepentingan tertentu. Data sekunder menunjukkan ketidakaslian informasi yang terkandung di dalam data tersebut karena telah diolah untuk kepentingan tertentu.

Dalam proses penyusunan Laporan Akhir ini, penulis telah memperoleh data sekunder dari berbagai sumber, diantaranya sebagai berikut :

1. Data resmi mengenai perusahaan yang menjadi lokasi pengamatan laporan akhir.
2. Data-data bagian yang terlibat dalam pemasangan gas alam pada Unit Usaha Minyak dan Gas PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya.
3. Data-data dari website resmi Unit Usaha Minyak dan Gas PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya.
4. Referensi dari Laporan Akhir dan Laporan Kerja Praktek Alumni Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.7 Sistematika Penulisan

Agar mendapatkan gambaran yang jelas mengenai isi dan pembahasannya, maka Laporan Kerja Praktek ini disusun secara sistematis menjadi lima BAB. Secara garis besar sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang, tujuan dan manfaat, waktu dan tempat pelaksanaan dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang teori umum yang berkaitan dengan teori umum, khusus, judul yang berkaitan dengan istilah-istilah yang dipakai dalam pembuatan sistem ini dan teori program yang berkaitan dengan program sistem yang digunakan.

**BAB III TINJAUAN UMUM**

Pada bab ini menguraikan sejarah singkat , sturuktur organisasi Instansi, visi dan misi Instansi, Uraian tugas dan tanggung jawab, serta sistem yang sedang berjalan di Unit Usaha Minyak dan Gas PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini memuat tentang pembahasan terperinci mengenai pemrograman aplikasi Data Pelayanan Pelanggan pada Unit Usaha Minyak dan Gas PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup dan di dalamnya memuat tentang poin-poin dari berbagai hal yang telah dibahas pada bab sebelumnya ke dalam sebuah kesimpulan. Selain itu pada bab ini juga terdapat saran-saran yang dibuat penulis terkait dengan isi laporan.